# **三、（十标段）开标一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 标段 | 项目名称 | 投标报价 | 工期 | 备注 |
| 第十标段 | 禹州市农村房屋不动产登记项目（十至十二标段） | 大写：**人民币贰佰肆拾玖万元整**  小写：**¥249.00万元** | 2018年12月31日前完成本项目的百分之三十，2019年8月31日完工。（330日历天） |  |

投标人（公章）：许昌钧州煤炭咨询设计研究院

投标人法定代表人（或授权代表）签字：

日期：2018年9月1日

注：交货期指最终交货时间（日历天）。工期指完成该项目的最终时间（日历天）。

# **五、售后服务方案及培训计划**

## （一）售后服务方案

我院的售后服务体系见下图：

数据成果交付使用

常见问题预测

客户处回访

电话回访

信息整理分析

制定处理方案

进行售后服务

数据成果正常运行

业主要求售后服务

以顾客为关注焦点是质量管理体系的要求，也是我院的工作重点，服务意识和社会形象是我院生存与发展的关键。为此，我院充分理解并满足顾客当前及未来的需求和期望，并争取超越这些需求和期望，以实现顾客满意为目标，在工作中我院将做到以下几点：

（1）中标后，立即着手组织工作人员学习相关文件，随时准备进驻现场；

（2）按规定与招标人签订项目合同书，并严格履行合同的各项条款；

（3）保证按照合同工期和产品质量要求，完成项目建设。充分认识并传达顾客的需求和期望，对我院的具体要求为：在项目产品完全达到技术设计精度指标的前提下，实现工期要求；

（4）独立完成中标工程，不以任何形式进行工程的分包或转包；

（5）严格按照技术设计书作业，有计划、有步骤地进行；

（6）保证与顾客进行沟通，建立和确保生产前、生产过程中和产品交付后与顾客进行沟通的渠道。及时将顾客信息、特别是对我院评价的信息报告给院领导层，是每个职工，尤其是每个领导的职责；

（7）定期进行客户回访，执行《顾客满意程度测量程序》，了解顾客的期望和需求，认真听取业主对本项目系统运行及成果使用情况的意见，并及时进行整改；

（8）工程竣工后，本项目的所有原始资料，过渡成果和最终成果资料未经贵方同意，不向任何第三方提供；

（9）在成果使用过程中若发现问题，我院技术人员将及时解决，若是因我单位造成的，我单位愿意承担因此而带来的所有责任；

（10）成果提交后，对招标人提供免费技术维护服务；对甲方的无限量技术人员进行免费技术培训。

## （二）售后服务技术支持体系

我单位有一大批专业领域的技术专家及管理专家，有丰富的技术经验的积累和完善的服务质量保证机制，可以为用户提供产品及技术方面高质量的售后支持服务。具体服务范围如下：

#### 1、电话支持服务

电话支持服务指向客户提供7×24小时电话响应和不限数量的售后电话支持，帮助客户迅速有效地解决问题。电话由本单位的客户代表负责接听，根据客户的要求进行分析判断，并转给适当的技术工程师进行处理，确保对客户的技术请求做出快速满意的解答。

#### 2、邮件支持服务

通过邮件的方式，用户对问题的出现提供详细的描述，我方在8小时内做出问题解决回应，以邮件的形式提供解决方案。

#### 3、定期客户巡访服务

定期对客户业务系统进行检查、维护、诊断，倾听客户反馈，及时发现问题隐患，提交相应的报告，保证客户系统稳定、高效的运行。每次巡访后，为客户提供巡访报告，巡访报告包括：系统运行报告、系统调整报告。

#### 4、现场紧急服务

本项服务主要是针对用户系统崩溃，瘫痪等严重问题，系统不能正常运转时，为用户提供现场紧急技术支持和服务，并在最短的时间内恢复系统的正常运转。原则上在维护期内，对影响应用系统正常运行的重大故障，要求8小时内赶赴故障现场并提供维护服务。系统出现重大问题时，要求专业技术支持工程师在4小时内到达现场解决问题。大停机时间不得超过24小时。

#### 5、长期的技术支持和服务

我们注重与用户长期的合作，在本项目工作中，为确保项目的长期稳定的运行，以及发展的需要，我们提供长期的技术支持和服务。

## （三）培训计划

针对禹州市农村房屋不动产登记项目所有相关系统主管人员、操作人员、系统管理人员的培训采用理论与实践相结合的培训手段，针对不同用户对象，不同培训目标采取的教学方式也不相同。

培训可采用以下方式：

* 内部本地专业培训：在客户认为方便的地点进行。本地专业培训又可分为当地集中培训和现场培训，当地集中培训的培训课程应客户需求设计，具有较强的针对性和时效性；现场培训是在工程安装阶段以及日常维护时，在安装维护现场进行的培训，内容实用且针对性强；
* 自主式培训：可通过现今流行的网络和多媒体等多种交互式教学方式进行自我学习及考核。

#### 1、培训质量保证

为确保禹州市农村房屋不动产登记项目建库规范化工具系统建设项目的相关系统主管人员、操作人员、系统管理人员等能达到良好的培训效果，我们采用专业认证的培训方式。

所有培训均有相应的文档或演示视频留待以后能够让业务人员在以后反复查看、学习。

#### 2、培训内容

本次培训的主要内容有：

禹州市农村房屋不动产登记项目标准管理系统中的标准配置

禹州市农村房屋不动产登记项目各种功能使用

#### 3、培训人员

禹州市农村房屋不动产登记项目的相关系统主管人员、操作人员、系统管理人员等，以及相关人员。

#### 4、培训教材

（1）培训相关手册

我们提供简明易懂的培训资料和讲义，所有资料以中文形式提供。每个部门发一个针对该部门的系统操作手册，用于日常查看。

在培训之前，我们将向用户提交以下文件，一方面方便用户快速了解掌握视频信息综合应用系统，同时也通过文档向用户广泛的征求意见，另一方面也有利于系统进行完整、准确分析验证，促进系统功能结构体系不断完善。

（2）文档包括：

《禹州市农村房屋不动产登记项目标准管理系统标准配置方式使用说明书》

《禹州市农村房屋不动产登记项目使用说明书》

《禹州市农村房屋不动产登记项目使用说明书》

《数据入库工具使用说明书》

《禹州市农村房屋不动产登记项目项目清单说明》

《禹州市农村房屋不动产登记项目数据标准说明》、

《用户意见反馈表》由用户填写，反馈给我院，是系统不断完善，我院不断进步的宝贵财富。

另外，应用系统改动或应用系统更新升级时，我们将及时提供相关内容文献。

（3）培训意见反馈

从项目培训开始到完成期间，我们将通过电话回访、传真、电子邮件、用户反馈表等多渠道的方式吸取用户的反馈意见。根据意见做出相应的回应，做到在系统的稳定性、使用的可靠性、操作的便利性和信息的安全性等方面精益求精。同时对于一些功能上影响较大，或是培训期间不完善的部分，我们将再组织资深工程师，根据反馈情况，再次进行多方位或一对一培训。

（4）培训效果跟踪

培训完成以后，我们将不定期地对系统的运行情况进行检查，以确定培训效果，并从反馈意见中不断总结经验，对于个别用户使用问题，将派有专门工程师专门解答。同时我们将从完善用户使用手册、方便快捷的联机帮助等几个方面来弥补培训中的不足。

培训是系统顺利实施重要保证，培训日程与系统开发和实施过程相适应，培训工作安排在系统应用现场进行。在培训实施过程中，需要结合各个岗位的实际应用，进行集中培训、个别辅导、答疑与考核和技术支持，以便使用户能够迅速掌握相应的培训内容。